

PENELITIAN KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN
2019

Naskah Publikasi



Oleh:

Anisa Russitawati, S.Hum.

Ari Fatmawati, SIP.

Esti Handayani, S.I.Pust.

Tri Mulyati, S.I.Pust.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2019

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2019

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Kualitas layanan diukur melalui beberapa variabel seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan anggota aktif diantaranya mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang terdaftar di Perpustakaan UMS. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan dua metode, untuk mahasiswa pengambilan sampel dilakukan melalui *purposive sampling*. Selain itu, untuk dosen dan tenaga kependidikan pengambilan sampel dilakukan melalui *probability sampling*. Hasil penelitian ini yaitu: (a) secara keseluruhan dari beberapa variabel kepuasan pemustaka seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) sudah sesuai dengan harapan pemustaka yang dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang positif terhadap kualitas layanan perpustakaan UMS. (b) Masih diperlukannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan terutama dari segi empati petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dapat dilihat dari nilai skor 586 yang dikategorikan belum sesuai harapan pemustaka. (c) Masih banyak pemustaka dari dosen, karyawan atau tenaga kependidikan belum menggunakan layanan peminjaman online (*Online Delivery Circulation*) yang dapat dilihat dari 51 responden dosen dan tendik hanya 7 responden yang telah menggunakan layanan tersebut. Sehingga kepuasan pemustaka mengenai layanan peminjaman online (*Online Delivery Circulation*) ini masih belum sesuai dengan harapan. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS.

Kata Kunci: Kepuasan pemustaka, kualitas layanan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi

1. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang mengemban tugas mendukung kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi lembaga induknya, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada sivitas akademik secara maksimal. Berbagai macam jenis informasi yang dilayankan di Perpustakaan UMS dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya sivitas akademik UMS. Perpustakaan UMS dalam upaya meningkatkan layanan diantaranya adalah dengan mengetahui kepuasan pemustaka atau obyek yang dilayani di perpustakaan maka urgensinya penelitian ini perlu dilakukan survei berkaitan dengan kepuasan pemustaka baik kualitatif maupun kuantitatif.

Kepuasan layanan perpustakaan kepada pemustaka dapat dilihat dari upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya. Survei tentang kualitas layanan ini secara teoritik dengan menggunakan teori kualitas layanan dalam bidang jasa yaitu menurut Parasuraman, dan Rambat Lupiyoadi (2006:182) dimana model *service quality* terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dalam survei ini ditentukan sampel pemustaka Perpustakaan UMS dari sivitas akademika UMS yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang telah menggunakan perpustakaan UMS. Adapun variabel kepuasan pemustaka diukur dalam 6 dimensi kepuasan yaitu:

- 1) Kepuasan Pemustaka (Y) adalah penilaian pemustaka yang diberikan setelah menggunakan layanan jasa perpustakaan UMS.
- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dan sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesedian dan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan dan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.
- 4) Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.
- 5) Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya
- 6) Bukti Fisik(*tangibles*) adalah sarana dan prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

2. Tujuan

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan UMS.
- 2) Sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS.

3. Pelaksanaan

Survey ini dilaksanakan pada Maret - Mei 2019 dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan Kuesioner kepada pemustaka melalui *google form*. Cara penyebaran dilakukan melalui *sms gateway* kepada pemustaka yang pernah mendapatkan layanan Perpustakaan UMS.
- 2) Kuesioner diperuntukkan untuk Mahasiswa, Dosen atau tenaga kependidikan dengan variabel dan indikator pertanyaan yang sama, akan tetapi untuk dosen dan tenaga kependidikan ditambah pertanyaan seputar Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*).
- 3) Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan dua metode, untuk mahasiswa pengambilan sampel dilakukan melalui *purposive sampling* yakni pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, untuk dosen dan tenaga kependidikan pengambilan sampel dilakukan melalui *probability sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan peluang yang berarti semua anggota populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2019

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan anggota aktif yang terdaftar di Perpustakaan UMS dengan jumlah total sebanyak 15196 orang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei 2019. Metode pengambilan sampel diambil dengan cara *purposive sampling* yakni pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian.

Rumus untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai presisi 7 % dan tingkat kepercayaan 93 % yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 93% atau sig. = 0,07.

Sehingga didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= 15196/15196(0.07)^2 + 1 \\
 &= 15196/74.4604 + 1 \\
 &= 15196/75.4604 \\
 &= 201.377
 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 201 orang.

Alternatif jawaban pada penelitian ini terdiri dari 4 jawaban dengan bobot nilai sebagai berikut:

Bobot 1 = Sangat Tidak Setuju

Bobot 2 = Tidak Setuju

Bobot 3 = Setuju

Bobot 4 = Sangat Setuju

Kemudian untuk menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

Sampai dengan tanggal 9 Mei 2019 kuesioner yang masuk berjumlah 237 kuesioner.

Dalam penelitian ini ditentukan bobot terendah adalah $1 \times 237 = 237$

Dan untuk bobot tertinggi adalah $4 \times 237 = 948$

Sementara untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus (Umar, 2001: 225)

$$RS = n(m-1)/m$$

Di mana

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan untuk rentang skala pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$RS = 237 (4-1)/4$$

$$= 177,75 \text{ (dibulatkan menjadi 178)}$$

Berdasarkan hasil rentang skala tersebut, maka akan diperoleh rentang skala sebagai berikut

Nilai/Skor	Tanggapan Responden
237 -- 415	Sangat Tidak Sesuai Harapan
416 – 594	Tidak Sesuai Harapan
595 – 773	Sesuai Harapan
774 – 952	Sangat Sesuai Harapan

Posisi tersebut apabila diinterpretasikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 237 sampai 415, maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) tahun 2019 sangat tidak sesuai dengan harapan.
- 2) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 416 sampai 594, maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) tahun 2019 tidak sesuai dengan harapan.
- 3) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 595 sampai 773, maka kepuasan pemustaka terhadap maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) tahun 2019 sesuai dengan harapan.
- 4) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 774 sampai 952, maka kepuasan pemustaka terhadap maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) tahun 2019 sangat sesuai dengan harapan.

Data responden apabila dikategorikan per-Fakultas adalah sebagai berikut

Rekap Data Responden

No	Fakultas	Laki-Laki					Jumlah	Perempuan					Jumlah	Total
		Semester						Semester						
		Lainnya	8	6	4	2		Lainnya	8	6	4	2		
1	FKIP		5	4	2		11		8	21	9	1	39	50
2	FEB			3			3			5	8		13	16
3	F Hukum		3	1	7		11			6	9		15	26
4	F Teknik		2	11	7	1	21		12	7			19	40

5	F Geografi	1		3			4		1	4	1	1	7	11
6	F Psikologi	1			1		2	1	1	2	6	2	12	14
7	FAI	1	1	4	5	1	12		1	10	17		28	40
8	FIK				1		1	1	2	3	7	3	16	17
9	F Kedokteran										1		1	1
10	F Farmasi		1				1		1		2		3	4
11	FKI	1	1	3			5		5	2		1	8	13
12	Pasca Sarjana	1					1	2		1			3	4
13	Lainnya										1		1	1
Total Keseluruhan responden		5	13	29	23	2	72	4	31	61	61	8	165	237

Berdasarkan Tabel Rekap Data Responden, maka diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden ada 237 orang yang terdiri dari 72 orang (30,38%) laki-laki dan 165 orang (69,62%) perempuan. Sementara apabila berdasarkan semester maka responden terbagi pada 44 orang (18,56%) semester 8, 90 orang (37,97%) semester 6, 84 orang (34,80%) semester 4, 10 orang (4,21%) semester 2, 9 orang (3,79%) semester lain. Jumlah responden tersebut apabila dibagi ke dalam jumlah Fakultas adalah sebagai berikut: 50 orang (21,09%) berasal dari FKIP, 16 orang (6,75%) berasal dari FEB, 26 orang (10,97%) berasal dari FH, 40 orang (16,87%) berasal dari FT, 11 orang (4,64%) berasal dari F.Geografi, 14 orang (5,90%) berasal dari F.Psikologi, 40 orang (16,87%) berasal dari FAI, 17 orang (7,17%) berasal dari FIK, 1 orang (0,42%) berasal dari F.Kedokteran, 4 orang (1,68%) berasal dari F.Farmasi, 13 orang (5,48%) berasal dari FKI, 4 orang (1,68%) berasal dari Pasca Sarjana. dan tidak menjawab berjumlah 1 orang (0,42%).

Pada kuesioner yang disebar terdiri dari 25 pertanyaan tentang kepuasan pemustaka terhadap Kualitas layanan Perpustakaan. 25 pertanyaan tersebut mencakup beberapa variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik (*tangibles*).

4.1.1 Keandalan (*reliability*) adalah keandalan perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat dan dapat dipercaya misalnya ketepatan waktu , tidak berbuat kesalahan, kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Tabel 1. Perpustakaan UMS buka tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	8	3.4	3.4	3.8
	Setuju	117	49.4	49.4	53.2
	Sangat Setuju	111	46.8	46.8	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Perpustakaan UMS buka tepat waktu	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	111	117	8	1
Jumlah		444	351	16	1
Jumlah Total		812			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan UMS buka tepat waktu didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 8 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju, 117 orang (49,4%) menyatakan setuju dan 111 orang (46,8%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 774 sampai 952 maka kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan UMS buka tepat waktu dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	9	3.8	3.8	6.8
	Setuju	138	58.2	58.2	65.0
	Sangat Setuju	83	35.0	35.0	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
2.	Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada	4	3	2	1

Jawaban Reponden	83	138	9	7
Jumlah	332	414	18	7
Jumlah Total	771			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 7 orang (3,0%) menyatakan sangat tidak setuju, 9 orang (3,8%) menyatakan tidak setuju, 138 orang (58,2%) menyatakan setuju dan 83 orang (35%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 3. Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	17	7.2	7.2	7.2
Tidak Setuju	48	20.3	20.3	27.4
Setuju	96	40.5	40.5	67.9
Sangat Setuju	76	32.1	32.1	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3.	Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	76	96	48	17
	Jumlah	304	288	96	17
	Jumlah Total	705			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 17 orang (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 48 orang (20,3%) menyatakan tidak setuju, 96 orang (40,5%) menyatakan setuju dan 76 orang (32,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 4. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	25	10.5	10.5	12.7
	Setuju	140	59.1	59.1	71.7
	Sangat Setuju	67	28.3	28.3	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
4.	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	67	140	25	5
	Jumlah	268	420	50	5
	Jumlah Total	743			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 5 orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 25 orang (10,5%) menyatakan tidak setuju, 140 orang (59,1%) menyatakan setuju dan 67 orang (28,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 5. Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	27	11.4	11.4	13.5
	Setuju	131	55.3	55.3	68.8
	Sangat Setuju	74	31.2	31.2	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
5.	Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	74	131	27	5
	Jumlah	296	393	54	5
	Jumlah Total	748			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 5 orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 27 orang (11,4%) menyatakan tidak setuju, 131 orang (55,3%) menyatakan setuju dan 74 orang (31,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

4.1.2 Daya tanggap (*responsiveness*) adalah daya tanggap perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, petugas memberikan informasi dengan jelas dan kesedian, kesiapan petugas dalam membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya.

Tabel 6. Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	42	17.7	17.7	21.5
	Setuju	130	54.9	54.9	76.4
	Sangat Setuju	56	23.6	23.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
6.	Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	56	130	42	9
	Jumlah	224	390	84	9
	Jumlah Total	707			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 9 orang (3,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 42 orang (17,7%) menyatakan tidak setuju, 130 orang (54,9%) menyatakan setuju dan 56 orang (23,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 7. Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	27	11.4	11.4	13.1
	Setuju	143	60.3	60.3	73.4
	Sangat Setuju	63	26.6	26.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
7.	Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	63	143	27	4
	Jumlah	252	429	54	4
	Jumlah Total	739			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 4 orang (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 27 orang (11,4%) menyatakan tidak setuju, 143 orang (60,3%) menyatakan setuju dan 63 orang (26,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 8. Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	7	3.0	3.0	3.0
Tidak Setuju	28	11.8	11.8	14.8
Setuju	130	54.9	54.9	69.6
Sangat Setuju	72	30.4	30.4	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
8.	Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	72	130	28	7

Jumlah	288	390	56	7
Jumlah Total	741			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 7 orang (3,0%) menyatakan sangat tidak setuju, 28 orang (11,8%) menyatakan tidak setuju, 130 orang (54,9%) menyatakan setuju dan 72 orang (30,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 9. Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	9	3.8	3.8	3.8
Tidak Setuju	46	19.4	19.4	23.2
Setuju	125	52.7	52.7	75.9
Sangat Setuju	57	24.1	24.1	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
9.	Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	57	125	46	9
	Jumlah	228	375	92	9
	Jumlah Total	704			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 9 orang (3,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 46 orang (19,4%) menyatakan tidak setuju, 125 orang (52,7%) menyatakan setuju dan 57 orang (24,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 10. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	39	16.5	16.5	19.4
	Setuju	135	57.0	57.0	76.4
	Sangat Setuju	56	23.6	23.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
10.	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	56	135	39	7
	Jumlah	224	405	78	7
	Jumlah Total	714			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 7 orang (3%) menyatakan sangat tidak setuju, 39 orang (16,5%) menyatakan tidak setuju, 135 orang (57%) menyatakan setuju dan 56 orang (23,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat dikategorikan sesuai harapan.

4.1.3 Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.

Tabel 11. Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	20	8.4	8.4	10.1
	Setuju	158	66.7	66.7	76.8
	Sangat Setuju	55	23.2	23.2	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
11.	Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	55	158	20	4
	Jumlah	220	474	40	4
	Jumlah Total	738			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 4 orang (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 20 orang (8,4%) menyatakan tidak setuju, 158 orang (66,7%) menyatakan setuju dan 55 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 12. Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standart Operation Procedure (SOP)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	20	8.4	8.4	9.7
	Setuju	157	66.2	66.2	75.9
	Sangat Setuju	57	24.1	24.1	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
12.	Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standart Operation Procedure</i> (SOP)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	57	157	20	3
	Jumlah	228	471	40	3
	Jumlah Total	742			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *Standart Operation Procedure* (SOP) didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 3 orang (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 20 orang (8,4%) menyatakan tidak setuju, 157 orang (66,2%) menyatakan setuju dan 57 orang (24,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *Standart Operation Procedure* (SOP) dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 13. Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	2.1	2.1	2.1
Tidak Setuju	23	9.7	9.7	11.8
Setuju	136	57.4	57.4	69.2
Sangat Setuju	73	30.8	30.8	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
13.	Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	73	136	23	5
	Jumlah	292	408	46	5
	Jumlah Total	751			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 5

orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju , 23 orang (9,7%) menyatakan tidak setuju, 136 orang (57,4%) menyatakan setuju dan 73 orang (30,8%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 14. Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	44	18.6	18.6	19.8
	Setuju	134	56.5	56.5	76.4
	Sangat Setuju	56	23.6	23.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
14.	Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	56	134	44	3
	Jumlah	224	402	88	3
	Jumlah Total	717			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 3 orang (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju , 44 orang (18,6%) menyatakan tidak setuju, 134 orang (56,5%) menyatakan setuju dan 56 orang (23,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 15. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	52	21.9	21.9	23.2
	Setuju	138	58.2	58.2	81.4
	Sangat Setuju	44	18.6	18.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
15.	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	44	138	52	3
	Jumlah	176	414	104	3
	Jumlah Total	697			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 3 orang (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju , 52 orang (21,9%) menyatakan tidak setuju, 138 orang (58,2%) menyatakan setuju dan 44 orang (18,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

4.1.4 Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya

Tabel 16. Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	43	18.1	18.1	20.7
	Setuju	138	58.2	58.2	78.9
	Sangat Setuju	50	21.1	21.1	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
16.	Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	20	138	43	6
	Jumlah	80	414	86	6
	Jumlah Total	586			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 6 orang (2,5%) menyatakan sangat tidak setuju , 43 orang (18,1%) menyatakan tidak setuju, 138 orang (58,2%) menyatakan setuju dan 50 orang (21,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 416 sampai 594 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dikategorikan tidak sesuai harapan.

Tabel 17. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	2.1	2.1	2.1
Tidak Setuju	40	16.9	16.9	19.0
Setuju	148	62.4	62.4	81.4
Sangat Setuju	44	18.6	18.6	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
17.	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	44	148	40	5
	Jumlah	176	444	80	5
	Jumlah Total	705			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 5 orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 40 orang (16,9%) menyatakan tidak setuju, 148 orang (62,4%) menyatakan setuju dan 44 orang (18,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 18. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	27	11.4	11.4	14.3
	Setuju	128	54.0	54.0	68.4
	Sangat Setuju	75	31.6	31.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
18.	Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	75	128	27	7
	Jumlah	300	384	54	7
	Jumlah Total	745			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 7 orang (3%) menyatakan sangat tidak setuju, 27 orang (11,4%) menyatakan tidak setuju, 128 orang (54%) menyatakan setuju dan 75 orang (31,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 19. Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	8	3.4	3.4	3.8
	Setuju	126	53.2	53.2	57.0
	Sangat Setuju	102	43.0	43.0	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
19.	Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	102	126	8	1
Jumlah		408	378	16	1
Jumlah Total		803			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju , 8 orang (3,4%) menyatakan tidak setuju, 126 orang (53,2%) menyatakan setuju dan 102 orang (43%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 774 sampai 952 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 20. Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	38	16.0	16.0	18.1
	Setuju	140	59.1	59.1	77.2
	Sangat Setuju	54	22.8	22.8	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
20.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	54	140	38	5
	Jumlah	216	420	76	5
	Jumlah Total	717			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 5 orang (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 38 orang (16%) menyatakan tidak setuju, 140 orang (59,1%) menyatakan setuju dan 54 orang (22,8%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

4.1.5 Bukti Fisik (*tangibles*) adalah sarana prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

Tabel 21. Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	11	4.6	4.6	6.3
	Setuju	102	43.0	43.0	49.4
	Sangat Setuju	120	50.6	50.6	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
21.	Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	120	102	11	4
	Jumlah	480	306	22	4
	Jumlah Total	812			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 4 orang (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 orang (4,6%) menyatakan tidak setuju, 102 orang (43%) menyatakan setuju dan 120 orang (50,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 774 sampai 952 maka kepuasan pemustaka terhadap Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 22. Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	4.2	4.2	4.2
	Tidak Setuju	46	19.4	19.4	23.6
	Setuju	109	46.0	46.0	69.6
	Sangat Setuju	72	30.4	30.4	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
22.	Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	72	109	46	10
	Jumlah	288	327	92	10
	Jumlah Total	717			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 4 orang (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 orang (4,6%) menyatakan tidak setuju, 102 orang (43%) menyatakan setuju dan 120 orang (50,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 23. Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	40	16.9	16.9	19.4
	Setuju	131	55.3	55.3	74.7
	Sangat Setuju	60	25.3	25.3	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
23.	Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	60	131	40	6
	Jumlah	240	393	80	6
	Jumlah Total	719			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 6 orang (2,5%) menyatakan sangat tidak setuju , 40 orang (16,9%) menyatakan tidak setuju, 131 orang (55,3%) menyatakan setuju dan 60 orang (25,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 24. Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	26	11.0	11.0	11.0
	Tidak Setuju	88	37.1	37.1	48.1
	Setuju	90	38.0	38.0	86.1
	Sangat Setuju	33	13.9	13.9	100.0
	Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
24.	Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	33	90	88	26
	Jumlah	132	270	176	26
	Jumlah Total	604			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 26 orang (11%) menyatakan sangat tidak setuju, 88 orang (37,1%) menyatakan tidak setuju, 90 orang (38%) menyatakan setuju dan 33 orang (13,9%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 25. Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	14	5.9	5.9	5.9
Tidak Setuju	81	34.2	34.2	40.1
Setuju	116	48.9	48.9	89.0
Sangat Setuju	26	11.0	11.0	100.0
Total	237	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
25.	Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	26	116	81	14
	Jumlah	104	348	162	14
	Jumlah Total	628			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (*up to date*) didapatkan hasil bahwa dari 237 responden 14 orang

(5,9%) menyatakan sangat tidak setuju , 81 orang (34,2%) menyatakan tidak setuju, 116 orang (48,9%) menyatakan setuju dan 26 orang (11%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 595 sampai 773 maka kepuasan pemustaka terhadap Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (*up to date*) dikategorikan sesuai harapan.

4.2 Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2019

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap staf Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan anggota aktif dosen yang terdaftar di Perpustakaan UMS dengan jumlah total sebanyak 167 orang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei 2019. Metode pengambilan sampel diambil dengan cara *probability* sampling atau pengambilan sampel berdasarkan peluang yang berarti semua anggota populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Dari jumlah kuesioner yang masuk sampai dengan tanggal 14 Mei 2019 didapatkan sejumlah 51. Maka semuanya dijadikan sampel dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini ditentukan bobot terendah adalah $1 \times 51 = 51$

Dan untuk bobot tertinggi adalah $4 \times 51 = 201$

Sementara untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus (Umar, 2001: 225)

$$RS = n(m-1)/m$$

Di mana

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan untuk rentang skala pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$RS = 51 (4-1)/4$$

$$= 38,25 \text{ (dibulatkan menjadi 38)}$$

Berdasarkan hasil rentang skala tersebut, maka akan diperoleh rentang skala sebagai berikut

Nilai/Skor	Tanggapan Responden
51 -- 89	Sangat Tidak Sesuai Harapan
90 – 128	Tidak Sesuai Harapan
129 – 167	Sesuai Harapan
168 – 205	Sangat Sesuai Harapan

Posisi tersebut apabila diinterpretasikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 51 sampai 89, maka kepuasan pemustaka terhadap kinerja staf Perpustakaan sangat tidak sesuai dengan harapan.
- 2) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 90 sampai 128, maka kepuasan pemustaka terhadap kinerja staf Perpustakaan tidak sesuai dengan harapan.
- 3) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 129 sampai 167, maka kepuasan pemustaka terhadap kinerja staf Perpustakaan sesuai dengan harapan.
- 4) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 168 sampai 205, maka kepuasan pemustaka terhadap kinerja staf Perpustakaan sangat sesuai dengan harapan

Data responden apabila dikategorikan per Fakultas adalah sebagai berikut:

Rekap Data Responden

No	Fakultas	Keterangan		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	FKIP	7	8	15
2	FEB	2		2
3	F Hukum		2	2
4	F Teknik	3	3	6
5	F Geografi	2		2
6	F Psikologi	1	3	4
7	FAI	1	1	2
8	FIK	1	2	3
9	F Kedokteran			
10	F Farmasi	1	1	2
11	FKI		2	2
12	Pasca Sarjana		2	2

13	BAU	1		1
14	Biro Keuangan	1		1
15	BPSDM	1		1
16	LPPI		1	1
17	LPPIK	1		1
18	Perpustakaan		2	2
19	Pondok Shabran UMS	1		1
20	Sekolah Vokasi	1		1
Total Keseluruhan responden		24	27	51

Berdasarkan Tabel Rekap Data Responden, maka diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden ada 51 orang yang terdiri dari 24 orang (47,05%) laki-laki dan 27 orang (52,94%) perempuan. Jumlah responden tersebut apabila dibagi ke dalam jumlah Fakultas dan unit kerja UMS adalah sebagai berikut: 15 orang (29,41%) berasal dari FKIP, 2 orang (3,92%) berasal dari FEB, 2 orang (3,92%) berasal dari FH, 6 orang (11,76%) berasal dari FT, 2 orang (3,92%) berasal dari F.Geografi, 4 orang (7,84%) berasal dari F.Psikologi, 2 orang (3,92%) berasal dari FAI., 3 orang (5,88%) berasal dari FIK, 2 orang (3,92%) berasal dari F.Farmasi, 2 orang (3,92%) berasal dari FKI, 2 orang (3,92%) berasal dari Pasca Sarjana. 1 orang (1,96%). Berasala dari BAU, 1 orang (1,96%) berasal dari Biro Keuangan, 1 orang (1,96%) berasal dari BPSDM, 1 orang (1,96%) berasal dari LPPI, 1 orang (1,96%) berasal dari LPPIK, 2 orang (3,92%) berasal dari Perpustakaan, 1 orang (1,96%) berasal dari Pondok Shobron UMS dan 1 orang (1,96%) berasal dari Sekolah Vokasi.

Pada kuesioner yang disebar terdiri dari 29 pertanyaan tentang kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan UMS. 29 pertanyaan tersebut mencakup beberapa variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), serta Bukti Fisik (*tangibles*) ditambah pertanyaan seputar Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*)

4.2.1 Keandalan (*reliability*) adalah keandalan perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat dan dapat dipercaya misalnya ketepatan waktu , tidak berbuat kesalahan, kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Tabel 1. Perpustakaan UMS buka tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	15	29.4	29.4	29.4
Sangat Setuju	36	70.6	70.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Perpustakaan UMS buka tepat waktu	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	36	15	0	0
	Jumlah	144	45	0	0
	Jumlah Total	189			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan UMS buka tepat waktu didapatkan hasil bahwa dari 51 responden, 15 orang (29,4%) menyatakan setuju dan 15 orang (70,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan UMS buka tepat waktu dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	19	37.3	37.3	37.3
Sangat Setuju	32	62.7	62.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
2.	Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	32	19	0	0
Jumlah		128	57	0	0
Jumlah Total		185			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada didapatkan hasil bahwa dari 51 responden, 19 orang (37,3%) menyatakan setuju dan 32 orang (62,7%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 3. Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	3.9
	Setuju	22	43.1	43.1	47.1
	Sangat Setuju	27	52.9	52.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3.	Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	27	22	1	1
Jumlah		108	66	2	1
Jumlah Total		177			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%)

menyatakan sangat tidak setuju , 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 22 orang (43,1%) menyatakan setuju dan 27 orang (52,9%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 4. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
Setuju	25	49.0	49.0	54.9
Sangat Setuju	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
4.	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	23	25	3	0
	Jumlah	92	75	6	1
	Jumlah Total	174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 25 orang (49%) menyatakan setuju dan 23 orang (45,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 5. Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	27	52.9	52.9	54.9
	Sangat Setuju	23	45.1	45.1	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
5.	Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	23	27	1	0
Jumlah		92	81	2	0
Jumlah Total		175			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 23 orang (45,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap mengenai Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

4.2.2 Daya tanggap (*responsiveness*) adalah daya tanggap perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, petugas memberikan informasi dengan jelas dan kesedian, kesiapan petugas dalam membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya.

Tabel 6. Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	7.8	7.8	7.8
Setuju	27	52.9	52.9	60.8
Sangat Setuju	20	39.2	39.2	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
6.	Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	20	27	4	0
	Jumlah	80	81	8	0
	Jumlah Total	169			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 4 orang (7,8%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 20 orang (39,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan menyambut dengan segera pemustaka yang hendak dilayani dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 7. Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	27	52.9	52.9	54.9
	Sangat Setuju	23	45.1	45.1	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
7.	Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	23	27	1	0
Jumlah		92	81	2	1
Jumlah Total		176			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 23 orang (45,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 8. Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
	Setuju	23	45.1	45.1	51.0
	Sangat Setuju	25	49.0	49.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
8.	Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	25	23	3	0
	Jumlah	100	69	6	1
	Jumlah Total	176			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 23 orang (45,1%) menyatakan setuju dan 25 orang (49%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 129 sampai 167 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 9. Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.9	3.9	3.9
	Setuju	24	47.1	47.1	51.0
	Sangat Setuju	25	49.0	49.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
9.	Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	25	24	2	0
	Jumlah	100	69	4	1
	Jumlah Total	174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 2 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 25 orang (49%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 10. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
Setuju	24	47.1	47.1	52.9
Sangat Setuju	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
10.	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	24	24	3	0
	Jumlah	96	72	6	0

Jumlah Total	174
--------------	-----

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 24 orang (47,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat dikategorikan sangat sesuai harapan.

4.2.3 Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.

Tabel 11. Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
Setuju	24	47.1	47.1	52.9
Sangat Setuju	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
11.	Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	24	24	3	0
	Jumlah	96	72	6	0
	Jumlah Total	174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 24 orang (47,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 12. Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *Standart Operation Procedure* (SOP)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	25	49.0	49.0	51.0
	Sangat Setuju	25	49.0	49.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
12.	Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standart Operation Procedure</i> (SOP)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	25	25	1	0
	Jumlah	100	75	2	0
	Jumlah Total	179			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standart Operation Procedure (SOP) didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 25 orang (49%) menyatakan setuju dan 25 orang (49%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *Standart Operation Procedure* (SOP) dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 13. Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.9	3.9	3.9
	Setuju	23	45.1	45.1	49.0
	Sangat Setuju	26	51.0	51.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
13.	Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	26	23	2	0
Jumlah		104	69	4	0
Jumlah Total		177			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 2 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju, 23 orang (45,1%) menyatakan setuju dan 26 orang (51%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 14. Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.9	3.9	3.9
	Setuju	25	49.0	49.0	52.9
	Sangat Setuju	24	47.1	47.1	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
14.	Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	24	25	2	0
Jumlah		96	75	4	0
Jumlah Total		175			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 2 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju, 25 orang (49%) menyatakan setuju dan 24 orang (47,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 15. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.9	3.9	3.9
	Setuju	27	52.9	52.9	56.9
	Sangat Setuju	22	43.1	43.1	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
15.	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	22	27	2	0
Jumlah		88	81	4	0
Jumlah Total		173			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 2 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 22 orang (43,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

4.2.4 Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya

Tabel 16. Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	29	56.9	56.9	58.8
	Sangat Setuju	21	41.2	41.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
16.	Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	21	29	1	0
	Jumlah	84	87	2	0
	Jumlah Total	173			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden, 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 29 orang (56,9%) menyatakan setuju dan 21 orang (41,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 17. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	29	56.9	56.9	58.8
	Sangat Setuju	21	41.2	41.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
17.	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	21	29	1	0
	Jumlah	84	87	2	1
	Jumlah Total	174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 29 orang (56,9%) menyatakan setuju dan 21 orang (41,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 18. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	28	54.9	54.9	56.9
	Sangat Setuju	22	43.1	43.1	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
18.	Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam	4	3	2	1

	memberikan layanan				
	Jawaban Reponden	22	28	1	0
Jumlah		88	84	2	0
Jumlah Total		174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 28 orang (54,9%) menyatakan setuju dan 22 orang (43,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 19. Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	21	41.2	41.2	41.2
Sangat Setuju	30	58.8	58.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
19.	Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	30	21	0	0
Jumlah		120	63	0	0
Jumlah Total		183			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 21 orang (41,2%) menyatakan setuju dan 30 orang (58,8%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 20. Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
Setuju	24	47.1	47.1	52.9
Sangat Setuju	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
20.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	24	24	3	0
Jumlah		96	72	6	0
Jumlah Total		174			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 24 orang (47,1%) menyatakan sangat sesuai harapan.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka dikategorikan sangat puas.

4.2.5 Bukti Fisik (*tangibles*) adalah sarana prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

Tabel 21. Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	24	47.1	47.1	49.0
	Sangat Setuju	26	51.0	51.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
21.	Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	26	24	1	0
Jumlah		104	72	2	0
Jumlah Total		178			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 26 orang (51%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman dikategorikan sangat puas.

Tabel 22. Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	4	7.8	7.8	9.8
	Setuju	27	52.9	52.9	62.7
	Sangat Setuju	19	37.3	37.3	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
22.	Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	19	27	4	1
Jumlah		76	81	8	1
Jumlah Total		166			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 1 orang (2%) menyatakan sangat tidak setuju , 4 orang (7,8%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 19 orang (37,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 129 sampai 167 maka kepuasan pemustaka terhadap Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka dikategorikan puas.

Tabel 23. Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.9	3.9	3.9
	Setuju	24	47.1	47.1	51.0
	Sangat Setuju	25	49.0	49.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
23.	Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	25	24	2	0
Jumlah		100	72	4	0
Jumlah Total		176			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 2 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju, 24 orang (47,1%) menyatakan setuju dan 25 orang (49%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 168 sampai 205 maka kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka dikategorikan sangat puas.

Tabel 24. Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	9.8	9.8	9.8
	Tidak Setuju	7	13.7	13.7	23.5
	Setuju	25	49.0	49.0	72.5
	Sangat Setuju	14	27.5	27.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
24.	Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	14	25	7	5

Jumlah	56	75	14	5
Jumlah Total	150			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 5 orang (9,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (13,7%) menyatakan tidak setuju, 25 orang (49%) menyatakan setuju dan 14 orang (27,5%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 129 sampai 167 maka kepuasan pemustaka terhadap Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka dikategorikan puas.

Tabel 25. Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	5.9	5.9	5.9
Tidak Setuju	6	11.8	11.8	17.6
Setuju	27	52.9	52.9	70.6
Sangat Setuju	15	29.4	29.4	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
25.	Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	15	27	6	3
Jumlah		60	81	12	3
Jumlah Total		156			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date) didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang

(5,9%) menyatakan sangat tidak setuju , 6 orang (11,8%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 15 orang (29,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 129 sampai 167 maka kepuasan pemustaka terhadap Koleksi di perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (*up to date*) dikategorikan puas.

2.4.6 Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*)

Tabel 26. Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah untuk digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	9.8	17.2	17.2
	Setuju	20	39.2	69.0	86.2
	Sangat Setuju	4	7.8	13.8	100.0
	Total	29	56.9	100.0	
Missing	System	22	43.1		
Total		51	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
26.	Layanan Peminjaman Online (<i>Online Delivery Circulation</i>) mudah untuk digunakan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	4	20	5	0
	Jumlah	16	60	10	0
	Jumlah Total	86			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah untuk digunakan didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 5 orang (9,8%) menyatakan tidak setuju, 20 orang (39,2%) menyatakan setuju dan 4 orang (7,8%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 51 sampai 89 maka kepuasan pemustaka terhadap Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah untuk digunakan dikategorikan sangat tidak sesuai dengan harapan.

Tabel 27. Fitur pada Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah dipahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.9	10.3	10.3
	Setuju	19	37.3	65.5	75.9
	Sangat Setuju	7	13.7	24.1	100.0
	Total	29	56.9	100.0	
Missing	System	22	43.1		
Total		51	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
27.	Fitur pada Layanan Peminjaman Online (<i>Online Delivery Circulation</i>) mudah dipahami	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	7	19	3	0
Jumlah		28	57	6	0
Jumlah Total		91			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Fitur pada Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah dipahami didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (37,3%) menyatakan setuju dan 7 orang (13,7%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 90 sampai 128 maka kepuasan pemustaka terhadap Fitur pada Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) mudah dipahami dikategorikan tidak sesuai dengan harapan.

Tabel 28. Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) memudahkan Saya meminjam buku di Perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.9	10.7	10.7
	Setuju	15	29.4	53.6	64.3
	Sangat Setuju	10	19.6	35.7	100.0
	Total	28	54.9	100.0	
Missing	System	23	45.1		
Total		51	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
28.	Layanan Peminjaman Online (<i>Online Delivery Circulation</i>) memudahkan Saya meminjam buku di Perpustakaan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	10	15	3	0
Jumlah		40	45	6	0
Jumlah Total		91			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) memudahkan Saya meminjam buku di Perpustakaan didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan tidak setuju, 15 orang (29,4%) menyatakan setuju dan 10 orang (19,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 90 sampai 128 maka kepuasan pemustaka terhadap Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) memudahkan Saya meminjam buku di Perpustakaan dikategorikan tidak sesuai dengan harapan.

Tabel 29. Petugas merespon dengan cepat setiap transaksi melalui Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	7.8	14.3	14.3
	Setuju	15	29.4	53.6	67.9
	Sangat Setuju	9	17.6	32.1	100.0
	Total	28	54.9	100.0	
Missing	System	23	45.1		
Total		51	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
29.	Petugas merespon dengan cepat setiap transaksi melalui Layanan Peminjaman Online (<i>Online Delivery Circulation</i>)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	9	15	4	0
Jumlah		36	45	8	0
Jumlah Total		89			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas merespon dengan cepat setiap transaksi melalui Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) didapatkan hasil bahwa dari 51 responden 3 orang (5,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 orang (11,8%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 15 orang (29,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 51 sampai 89 maka kepuasan pemustaka terhadap Petugas merespon dengan cepat setiap transaksi melalui Layanan Peminjaman Online (*Online Delivery Circulation*) dikategorikan sangat tidak sesuai dengan harapan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan jawaban responden pada penelitian kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan UMS dapat diketahui bahwa :

- a) Secara keseluruhan dari beberapa variabel kepuasan pemustaka seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) sudah sesuai dengan harapan pemustaka yang dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang positif terhadap kualitas layanan perpustakaan UMS.
- b) Masih diperlukannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan terutama dari segi empati petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dapat dilihat dari nilai skor 586 yang dikategorikan belum sesuai harapan sesuai harapan.
- c) Masih banyak pemustaka dari dosen, karyawan atau tenaga kependidikan belum menggunakan layanan peminjaman online (*Online Delivery Circulation*) yang dapat dilihat dari 51 responden dosen dan tendik hanya 7 responden yang telah menggunakan layanan tersebut. Sehingga kepuasan pemustaka mengenai layanan peminjaman online (*Online Delivery Circulation*) ini masih belum sesuai dengan harapan.

6. Saran

- a) Kegiatan pelatihan regulasi emosi perlu dilakukan setiap setahun sekali agar memupuk rasa empati petugas perpustakaan UMS dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
- b) Perlu adanya sosialisasi yang lebih rutin dilakukan untuk dosen, karyawan atau tenaga kependidikan UMS mengenai layanan peminjaman online (*Online Delivery Circulation*).